

**Conditions particulières et temporaires d'échange de l'opération « Echanges de tickets magnétiques Grand Public dans le cadre de la nouvelle billettique »****organisée par la SÉMITAG****du 14 juin 2021 au 30 avril 2022 inclus.**

La SÉMITAG, Société d'économie mixte de l'agglomération grenobloise, immatriculée au RCS Grenoble sous le numéro 301 503 231, dont le siège social est situé CS 70258, 38044 Grenoble cedex 9, met en place, une opération d'échange de tickets magnétiques du 14 juin 2021 au 30 avril 2022 inclus intitulée «Echanges de tickets magnétiques ».

Cette opération a pour but de favoriser la transition billettique, et notamment l'arrêt des tickets magnétiques.

Les présentes conditions particulières et temporaires d'échanges de tickets sont conclues entre SEMITAG et un client dans le cadre de l'opération « échange de titres magnétiques » valable sur le réseau TAG.

Tout échange de titre implique que le client ait lu et accepté, sans réserve, les présentes conditions particulières et temporaires d'échange spécifiques pour cette opération ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation du réseau TAG et les conditions générales de vente et d'utilisation du Pass'mobilité, qui s'appliquent également.

## **ARTICLE 1 – DUREE DE L'OPERATION**

L'opération d'échange de titres a lieu du 14 juin 2021 au 30 avril 2022.

A compter du 1<sup>er</sup> mai 2022, les tickets magnétiques ne seront plus échangeables.

## **ARTICLE 2 – CONDITIONS DE L'OPERATION**

Cette opération d'échange est limitée aux tickets magnétiques **grand public** du réseau TAG admis sur le réseau (titre non périmé) et en bon état (piste magnétique lisible – un contrôle sera effectué).

**Les tickets achetés auprès de notre service billetterie d'Eybens par les collectivités, entreprises, associations, établissements scolaires ... ne font pas partie de cette opération d'échanges de titres.**

### *2.1- Liste des tickets magnétiques concernés :*

- 1 Voyage Plein Tarif, 1 voyage vente à bord, 1 voyage qualité de l'air
- 10 Voyages Plein tarif, 10 Voyages tarif réduit, 10 Voyages Access
- 10 Voyages groupe à partir du 25 octobre seulement
- 30 Voyages

- Visitag 1 jour, Visitag 3 jours
- Tribu / Famille

Le ticket 10 Voyages peut être entamé.

## *2.2- Informations relatives aux clients :*

Pour les données nécessaires à la gestion des différents supports, nous vous invitons à consulter nos Conditions générales de ventes à l'article 12 « Droit des personnes sur les informations les concernant » des conditions générales de vente et d'utilisation du réseau TAG

### Les données nécessaires à la gestion des supports :

- Sur l'application Pass'Mobilités : nom, prénom, e-mail du compte ou date de naissance.
- Sur SMS : téléphone portable
- Sur Carte OÙRA Nominative : civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse postale, téléphone, e-mail
- Sur Carte OÙRA Anonyme : Aucune information

## *2.3-Les données personnelles recueillies sur les fiches d'opération /formulaire*

Quel que soit le support choisi, le client devra compléter une fiche d'opération ou un formulaire (échange par correspondance) permettant de récapituler les tickets échangés selon le support.

Le client accepte de fournir les informations suivantes :

### Sur la fiche d'opération ou formulaire :

- Application Pass'Mobilités : civilité, nom, prénom, adresse postale, e-mail du compte, date de naissance.
- SMS : civilité, nom, prénom, adresse postale, téléphone portable
- Carte OÙRA ! Nominative : civilité, nom, prénom, adresse postale, n° de carte OÙRA !
- Carte OÙRA ! Anonyme : civilité, nom, prénom, adresse postale, n° de carte OÙRA !

Les données personnelles vous concernant sont recueillies pour la gestion de la relation client dans le cadre de l'opération d'échange de tickets et des réclamations. Elles ne seront pas exploitées à titre commercial.

La base juridique du traitement est l'exécution du contrat de transport avec le client. Les destinataires des données personnelles sont le service relation client et le service administration des ventes de la SEMITAG.

La durée de conservation de ces données est d'une année à partir de la réception par la SEMITAG de la fiche/formulaire renseigné par le client. Par ailleurs, au-delà de ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Vous disposez également d'un droit de limitation et d'opposition au traitement de vos données personnelles et un droit à la portabilité de vos données personnelles.

Ces droits peuvent s'exercer par email : [donneespersonnelles@semitag.fr](mailto:donneespersonnelles@semitag.fr)

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, vous pouvez consulter notre politique de protection des données personnelles clients sur notre site internet [www.tag.fr](http://www.tag.fr)

Votre attention est attirée sur le fait que l'absence d'informations de votre part est susceptible de limiter notre offre de services et de compromettre le traitement de vos demandes.

## **ARTICLE 3 – LES SUPPORTS DE TITRES**

### *3.1 Le client possédant des tickets magnétiques et souhaitant les échanger pourra le faire sur différents supports :*

- Application Pass'Mobilités,
- SMS,
- Carte OÙRA !
- Ticket QR Code (à partir de la mise en place de la nouvelle billettique le 25 octobre 2021).

Une fois les tickets échangés, ces derniers ne sont ni échangeables, remboursables. Ils restent cependant reconstituables selon les règles des CGV.

## 3.2 Les supports d'échanges disponibles selon le titre

Selon la phase de déploiement de la billettique et des titres utilisés, la disponibilité des supports utilisables est détaillé ci-dessous :

Titres concernés	A compter du 14 juin au 19 août 2021 en agence	Du 20 août au 24 octobre 2021 par correspondance	A compter du 25 octobre 2021
Ticket 1 Voyage	Application Pass'Mobilités SMS Carte OÙRA ! nominative ou anonyme	Application Pass'Mobilités SMS	Application Pass'Mobilités Carte OÙRA ! nominative ou anonyme Ticket QR Code
Ticket 10 Voyages	Application Pass'Mobilités SMS Carte OÙRA ! nominative ou anonyme	Application Pass'Mobilités SMS	Application Pass'Mobilités Carte OÙRA ! nominative ou anonyme Ticket QR Code
Visitag 1 jour	Application Pass'Mobilités SMS Carte OÙRA ! Nominative ou anonyme	Application Pass'Mobilités SMS	Application Pass'Mobilités SMS Carte OÙRA ! Nominative ou anonyme
Famille	SMS	SMS	Application Pass'Mobilités SMS Carte OÙRA ! Nominative ou anonyme

Cette offre commerciale se décompose en 3 phases :

- Phase 1 : Du 14 juin au 19 août 2021 : Echanges dans les 3 agences de Mobilité
- Phase 2 : Du 20 août au 24 octobre 2021 : Echanges essentiellement par correspondance
- Phase 3 : Du 25 octobre 2021 au 30 avril 2022 : Echanges dans les 3 agences de Mobilité

### Les 3 agences participant à l'opération :

- Agence de Mobilité **Centre-Ville** : 49-51 avenue Alsace-Lorraine à Grenoble.
- Agence de Mobilité **Grand'place** : Station tram A Grand'place.
- Agence de Mobilité **Station Mobile** : 15 boulevard Joseph Vallier à Grenoble

### 3.2.1 Les spécificités de l'échange par correspondance

Par correspondance seul l'échange via l'application Pass'Mobilités ou Ticket SMS est possible. Il appartient au client de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour sécuriser son envoi de tickets magnétiques par courrier. La Sémitag ne pourra être tenue responsable en cas de non réception des titres envoyés par le client.

En cas de piste magnétique défectueuse, les titres seront mis en destruction. Nous créditerons uniquement le nombre de voyages contrôlé et conforme à l'échange (suite à la lecture de la piste magnétique).

Le client reçoit sur le support choisi, seulement le nombre de tickets réellement échangé, à l'exclusion des tickets défectueux ou des tickets non échangeables car non présents dans la liste. Aucun recours ne sera possible de la part du client.

Avant d'envoyer ses titres, le client doit selon le support choisi :

- Application Pass'Mobilités : Créer son compte sur l'application Pass'Mobilités et compléter le formulaire
- Ticket SMS : Envoyer « TEST » au numéro court 93123
  - s'il reçoit un message confirmant son éligibilité, compléter le formulaire
  - s'il ne reçoit pas le sms, son forfait n'est pas éligible, se reporter vers un autre support

Les titres et le formulaire complété et signé sont à envoyer à l'adresse suivante :

**SEMITAG**  
**Service Relation clients / échanges,**  
**CS 70258,**  
**38044 Grenoble cedex 9**

## **ARTICLE 4 – CONDITIONS PARTICULIERES PAR SUPPORT**

### *4.1- Application Pass'Mobilités*

Au préalable, le client doit impérativement télécharger l'application et créer son compte.

Une fois les tickets échangés, ces derniers sont stockés dans son portefeuille de titres.

La multivaldation (voyager à plusieurs avec un titre 10 Voyages ou Visitag 1 jour) n'est pas possible avec le même compte.

L'utilisation des titres sur l'application Pass'Mobilités se fait automatiquement par l'ordre de priorité suivant :

- Les titres forfaitaires (Visitag 1 jour, Famille, abonnement) sont prioritaires sur les titres unitaires.
- Pour des titres de même priorité (Visitag 1 jour, Famille, abonnement), c'est le titre le plus ancien qui sera consommé. Le client ne peut pas choisir le titre qu'il déclenche.
- Les titres échangés sont prioritaires à l'offre sur mesure.

Pour utiliser les P+R, support carte OÙRA! est recommandé.

### *4.2- Ticket SMS*

Au préalable, le client doit impérativement vérifier la compatibilité de son forfait téléphonique avec le service en envoyant « Test » au 93123.

Si le client reçoit le message suivant « *Votre ligne mobile est compatible au service. + d'information sur Tag.fr* », sa ligne est compatible et il pourra échanger les tickets par sms.

S'il ne reçoit pas de message, la ligne n'est pas compatible, le client devra se reporter vers un autre support.

Une fois les tickets échangés, le client reçoit un SMS de confirmation du type et du nombre de tickets échangés.

Pour les utiliser, au moment du voyage le client envoie le code correspondant au titre au 93123, à savoir : « 1h » pour le titre 1 voyage, « 1j » pour le titre Visitag 1 jour et « 1f » pour le titre famille.

Si le client voyage à plusieurs personnes, par exemple à 3, il envoie 3 fois le code « 1h » et 3 tickets seront débités.

Pour connaître son solde, le client envoie « Crédit » au 93123 et en retour il reçoit un sms lui précisant combien il lui reste de titre ou qu'il n'a plus de crédit.

Les tickets échangés via le ticket sms, ne pourront pas être transférés vers une autre ligne téléphonique.

Pour utiliser les P+R, support carte OÙRA! est recommandé.

### ***4.3- Carte OÙRA !***

La gestion des titres sur la carte OÙRA ! se fait par ordre de priorité suivant :

- Les titres forfaitaires sont prioritaires sur les titres unitaires.
- Pour des titres de même priorité (Visitag 1 jour et Famille), c'est le titre le plus ancien qui sera consommé. Le client ne peut pas choisir le titre qu'il déclenche.

Du 14 juin au 24 octobre 2021 : La carte OÙRA ! a un nombre limité de places : 4 places pour les titres unitaires et 4 places pour les titres forfaitaires. Les titres 1 Voyage et 10 Voyages sont des titres unitaires, les Titres Visitag 1 jour, Famille et abonnement sont des titres forfaitaires.

Aussi, si un client possède 5 tickets 1 Voyage à échanger sur une carte OÙRA ! , nous ne sommes en mesure d'en échanger que 4 au maximum, le solde restant sera restitué sur un autre support ou en ticket magnétique.

Du 25 octobre 2021 au 30 avril 2022 : La carte OÙRA ! permettra d'échanger un nombre plus important de titres.

#### ***4.3.1 Carte OÙRA ! nominative***

La carte OÙRA ! nominative n'est pas cessible (seul le titulaire de la carte peut voyager avec celle-ci).

Du 14 juin au 24 octobre 2021 : elle n'est pas multivalidable (ne permet pas de voyager à plusieurs), elle le sera à compter du 25 octobre 2021.

En cas de perte de la carte, les titres perdus sont reconstituables à l'identique contre paiement d'une nouvelle carte (duplicata facturé 7€).

En cas de défaillance de la carte, les titres restants sur la carte sont reconstituables sur une nouvelle carte. Une carte de moins de 2 ans en bon état, sera remise gratuitement au client (garantie). Hors garantie, la carte (duplicata) sera facturée 7€).

#### *4.3.2 Carte OÙRA ! anonyme*

Du 14 juin au 24 octobre 2021 : elle n'est pas multivalidable (ne permet pas de voyager à plusieurs avec des titres unitaires), elle le sera à compter du 25 octobre 2021.

En cas de perte de la carte, les titres perdus ne sont pas reconstituables, ils sont perdus.

En cas de défaillance de la carte (sous réserve que celle-ci ait été utilisée avec soin), les titres restants sur la carte sont reconstituables sur une nouvelle carte. Seule une carte défaillante de moins de 2 ans utilisée avec soin, sera remise gratuitement au client (garantie). Hors garantie, la carte (duplicata) sera facturée 7€).

#### *4.4- Ticket QR Code :*

Le ticket QR Code ne sera disponible qu'après la mise en service du nouveau système billettique, le 25 octobre 2021. Seuls les titres 1 Voyage et 10 Voyages seront échangeables sur ticket QR Code.

Les titres QR Code ne seront pas multivalidables dès le 25 octobre, il faudra attendre la fin de l'année 2021.

## **ARTICLE 5 - MODIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES ET TEMPORAIRES D'ÉCHANGE DE TICKETS**

La SÉMITAG se réserve le droit de modifier les présentes conditions particulières à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront applicables aux échanges préalablement conclus par la SÉMITAG. En conséquence, le client ne peut échanger de titres de transport que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessus.

Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit. Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions particulières, peut entraîner le refus de la SÉMITAG, à tout moment, de permettre au client d'accéder aux prestations proposées